



### III. Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

28-29 Kasım, 2019, Gaziantep

<http://www.ulk.ist/>



## Hizmet İçi Eğitim Alan Çalışanlarda İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Havalimanı Çalışanları Örneği

### Özet

#### İsmail Bakan

Prof. Dr.

Sütçü İmam Üniversitesi

ibakan63@hotmail.com

#### Tuba Büyükbeşe

Doç. Dr.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

tuba.buyukbese@hku.edu.tr

#### Burcu Erşahan

Doç. Dr.

Sütçü İmam Üniversitesi

bezbebek28@gmail.com

Yüzyılımızda yaşamakta olan sosyal, ekonomik ve teknolojik alandaki hızlı ve sürekli değişimler, işletmelerin rekabet edebilmesi ve sürdürülebilir olması için personelin bilgi ve becerilerinin geliştirilmesini zorunlu bir hale getirmiştir. Birçok işletme hizmet içi ve dışı eğitimlerle çalışanlarının eğitim ve gelişimine katkı sağlayarak hem kurumuna hem de çalışana katkı sağlamaktadır. Hizmet içi eğitimin verimliliği arttırmak, iş kazalarını ve iş stresini azaltmak, iş motivasyonunu ve iş tatminini arttırmak, işten ayrılma niyetini azaltmak gibi birçok çalışan tutum ve davranışı üzerinde etkisi bulunmaktadır.

İş tatmini, işyerinde ana ihtiyaçların karşılanması olarak ifade edilir. Bir insanın işine ilişkin olumlu duygularını ifade eden iş tatmini, çalışma ortamı koşulları, meslek sistemi, iş ilişkileri ve kültürel faktörlerin etkisi gibi faktörlerden etkilenir. İş tatmininin günlük duygusal bir sevgi olduğu ve sosyal faktörleri etkilediği sonucuna varılabilir (Karimi ve Nejad, 2018: 387).

Eğitim, kuruluşun doğru zamanda fikirleri uygulamaya koymasında yardımcı olur. Çalışanların hizmet içi eğitimi, iş tatminini olumlu yönde artırabilir (Ahmadi, 2014; Akt. Mirrezaei ve diğerleri, 2018: 135-136). İş tatmini, hizmet içi eğitim programlarından etkilenebilir. İyi tasarlanmış ve uygulanmış bir eğitim programı bu tatmine katkıda bulunabilir. Etkili yönetim işlevi için de bu kazanımların çoğu, kolaylaştırıcı rol oynamaktadır (Nayeri ve diğerleri, 2017: 2).

Hizmet içi eğitim, çalışanlarda ferahlık ve iş tatmini duygusunu artırır. Aithen (2000), çalışanların hizmet içi eğitim düzeylerini yüksek ve arzu edilen kalitede ayarlayarak, tutumlarının değiştirilebileceği sonucuna varmıştır. Bulguları, kurum ve kuruluş kalitesinin, hizmet içi eğitimlerinin kalitesiyle ilgili



olabileceğini göstermiştir (Aithen, 2000; Akt. Damirchi ve diğerleri, 2014: 4).

Her kurum, çalışanların işten ayrılma riskiyle karşı karşıya kalabilir. İşten ayrılma niyeti, kurum için yetenek kaybı, ek istihdam açısından kritik bir sorun teşkil eder (Anvari ve Amin, 2011: 294). Ayrıca, işten ayrılma niyeti kurum için önemli miktarda maliyete de neden olmaktadır. İşten ayrılma niyeti maliyeti, yeniden seçme, yeniden eğitime, fırsat maliyetleri ve çalışanların üzerine bırakılan moral düzeyinin düşürülmesi ile ilgili maliyetleri içerir. Bir kurum değerli çalışanlarını kaybettiğinde, bu maliyetler daha da ciddi bir hal alacaktır (Ali ve diğerleri, 2015: 879-880).

Bu araştırma hizmet içi eğitim alan çalışanlarda iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın evrenini, bir ilin Havalimanı çalışanları oluşturmaktadır. Örneklemini ise, Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı eğitimine katılan terminal işletmecisi, güvenlik görevlileri, yer hizmetleri sağlayıcıları, mağazada çalışanlar, restorantta çalışanlar ve temizlik görevlileri gibi havalimanında çalışan 140 birey meydana getirmektedir.

Araştırma nicel olup veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anketler örnekleme dahil edilen 140 bireyin tamamına dağıtılmış % 100 geri dönüş sağlanmıştır. Ankette çalışanların demografik özellikleri, çalıştıkları işletmedeki aldıkları eğitimlere ilişkin bilgiler, iş tatmini ve işten ayrılma niyetini ölçen ifadeler yer almaktadır. Elde edilen veriler frekans, korelasyon ve regresyon analizleri ile test edilmiştir.

Araştırmada kullanılan iş tatmini ölçeği Cook ve diğerlerinin (1981) çalışmasından alınmıştır. Ölçek 7 maddeden oluşmakta olup geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Bu çalışmada da ölçeğin tek boyutta toplandığı ve güvenilirliğinin (Cronbach alfa değerinin) 0,89 olduğu belirlenmiştir. İş tatminine verilen yanıtların ortalaması ise 4,44'tür (5 en yüksek skor). Bu da katılımcıların iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir. İşten ayrılma niyetini ölçmek için Camman ve diğerlerinin geliştirdiği (1979) 3 maddelik ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek de tek boyutlu olup güvenilirliği 0,83 yani yüksek güvenilirliğe sahiptir. İşten ayrılma niyetine verilen yanıtların ortalaması ise 1,54'dür.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde anlamlı ilişki olduğu bulgulanmıştır.



Hizmet içi eğitim alan çalışanlarda iř tatmini işten ayrılma niyetinin % 45,7'sini yordamakta olup, iř tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi vardır.

*Anahtar Kelimeler:*

*Hizmet İçi Eğitim, İř Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti*

